Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 122/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RIVIECCIO / OPTIMA ITALIA S.P.A. (GU14/2012/2017)

IL DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" (di seguito "*Regolamento sugli indennizzi*"), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante: "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza del 21 novembre 2017 con la quale il Sig. Rivieccio ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Optima Italia S.p.A.;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la nota del 24 novembre 2017 (prot. n. 82941) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento,* l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* 0818812XXX, lamenta l'interruzione del servizio voce e l'addebito di costi non giustificati.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. il Sig. Rivieccio è titolare di un contratto avente ad oggetto l'offerta integrata di servizi (voce, internet, luce e gas), denominata "Optima VitaMia" la quale comporta che tutte le utenze vengono fatturate in un'unica bolletta;

b. l'istante ha contestato, nelle sedi opportune, la quota *CMOR* addebitata in riferimento al servizio energia nella fattura n. 2104005/IB del 14 aprile 2017, provvedendo al pagamento, mediante bonifico bancario, del restante importo addebitato, precisando espressamente nella causale che la somma versata era da imputarsi alle utenze voce, internet, luce e gas;

c. l'operatore, invece, ha imputato indistintamente l'importo accreditato al saldo dell'intera fattura, determinando quindi una morosità parziale dell'istante in riferimento a tutte le utenze, anche quelle che non erano in contestazione;

d. tuttavia, benché in data 7 luglio 2017 l'utente abbia provveduto anche al pagamento dell'importo contestato, come da documentazione in atti, in pari data Optima Italia S.p.A. ha sospeso l'erogazione del servizio voce;

e. inoltre, l'operatore non ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM Campania;

f. infine "*sulle fatture ci sono addebiti non giustificati su utenza telefono, su utenza gas e su costi attivazione, nonché mancato riconoscimento scontistica*".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. lo storno delle fatture contestate e il risarcimento danni;

ii. propone "*la compensazione per una somma pari all'ultima fattura emessa e ancora non pagata".*

La società Optima Italia S.p.A. ha dichiarato che il servizio voce è stato sospeso per morosità dal 7 al 10 luglio 2017, previo invio numerosi avvisi, ultimo dei quali in data 30 giugno 2017.

Inoltre, ai sensi delle proprie Condizioni Generali di contratto "*Il Cliente si impegna al pagamento del totale degli importi indicati in fattura entro la data di scadenza ivi indicata*." Infine, l'operatore ha addotto che "*contrariamente a quanto lamentato, il servizio voce è stato sospeso per una morosità esistente su tale servizio, e non come affermato da controparte per una morosità esistente sul diverso servizio energia*".

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

In via preliminare, per quanto concerne le pretese risarcitorie, si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Non può essere accolta la richiesta *sub* i. di storno ovvero rimborso delle fatture contestate, atteso che l'unica contestazione documentata in atti non attiene ai servizi voce e ADSL, pertanto esula dalle competenze dell'Autorità.

Viceversa, può essere accolta la richiesta di risarcimento, nei limiti del riconoscimento di una pretesa indennitaria dell'istante nei confronti dell'operatore per sospensione del servizio a far data dal 7 luglio 2017. In proposito, a prescindere dal fatto che nella causale di pagamento della fattura n. 2104005/IB del 14 aprile 2017, fosse chiaramente espresso che la somma versata era da imputarsi alle utenze voce, internet, luce e gas, si osserva che in data 7 luglio 2017, ovvero quando Optima Italia S.p.A. ha sospeso l'utenza telefonica, comunque il Sig. Rivieccio aveva saldato l'intero importo della predetta fattura, avendo provveduto anche al pagamento della quota oggetto di contestazione. Inoltre, si evidenzia che quanto addotto dall'operatore, ovvero che l'utenza telefonica è stata sospesa per una morosità esistente su tale servizio non risulta provato, tantomeno la Società ha specificato puntualmente il periodo cui sarebbe maturata la morosità e la fattura di riferimento.

In relazione a tanto, Optima Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 45,00 (quarantacinque/00), calcolati nella misura di 15,00 euro al giorno per 3 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 7 al 10 luglio 2017.

Infine, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle menzionate *Linee Guida*, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

DETERMINA

1. Optima Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alle spese di procedura, un importo pari a euro 45,00 (quarantacinque/00), maggiorato degli interessi

legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per sospensione del servizio.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini